

ACD

DISPLAY

DAS KOMPETENTE TK-/IT-MAGAZIN

DER MODERNE ARBEITSPLATZ

Flexibel und mobil – wie die Kommunikationstechnik das Arbeitsleben verändert



Studie zeigt klare Präferenz
Deutsche Unternehmen
lieben das Fax

Telekom Deutschland
Bei ISDN-Kündigung klug
reagieren

Klug agieren bei veränderten Anforderungen



Die Anforderungen in unserem Arbeitsleben ändern sich kontinuierlich. Das gilt mehr denn je, und auf unterschiedlichste Art stellen sich engagierte Unternehmen den Anforderungen eines sich immer weiter globalisierenden und differenzierenden Wirtschaftsgeschehens.

Das verlangt vielfach ein besonders hohes Maß an Flexibilität, Geschwindigkeit und Effizienz in den Arbeitsprozessen. Immer öfter werden beispielsweise virtuelle Teams über verschiedene Firmenstandorte oder mit externen Kräften gebildet. Mehrere Spezialisten erledigen gemeinsam eine Projektaufgabe, obwohl sie sich persönlich nur selten begegnen. Die feste Zuordnung eines spezifischen Ortes

der Arbeitserbringung wird immer häufiger aufgelöst.

Das übergeordnete Ziel jeder Organisation der Arbeit ist es, mit dem Unternehmen stets konkurrenzfähig zu sein. Ebenso intelligente wie professionelle Kommunikationskonzepte liefern dafür wichtige Beiträge. Welche modernen Möglichkeiten es heute gibt, erfahren Sie in dieser DISPLAY-Ausgabe. Als innovatives Systemhaus unterstützen wir Sie gerne dabei, hier die genau für Sie passende Kommunikationslösung zu realisieren.

Ihr

Fred Hanke

Fred Hanke
Geschäftsführer

Studie zeigt klare Präferenz

Deutsche Unternehmen lieben das Fax

Der aktuellen Anwenderstudie des ITK-Verbands Bitkom zufolge nutzen 80 Prozent der Unternehmen häufig oder sehr häufig das Faxgerät. Damit ist das Fax hierzulande weiterhin das beliebteste Kommunikationsmedium nach dem Bürotelefon und der E-Mail mit einem Nutzungsrad von jeweils 100 Prozent.



40 Prozent der befragten Firmen verwenden bisher Video- oder Onlinekonferenzen. Lediglich 15 Prozent der 1.100 befragten Unternehmen kommunizieren über soziale Medien.

Wichtige Gründe für die weiterhin hohe Akzeptanz von Fax sind: Fax wird direkt Ende-zu-Ende an den Adressaten übertragen, und der erfolgreiche Versand ist beim Absender sofort ersichtlich. Faxe können nicht in Spamfiltern hängenbleiben, und Faxe sendejournale haben in der Regel eine juristische Nachweiskraft. Anwender schätzen darum oftmals den Unterlagenversand per Fax, gerade wenn die Beweisbarkeit des termingerechten Versands eines Angebots, einer Auftragsbestätigung oder auch einer Fristssache bei Gericht von Bedeutung sind. Ebenfalls dürfte die für jedermann einfache Anwendung von Fax den immer noch hohen Nutzungsgrad mit erklären.

Unser Tipp: Aufgrund der derzeit stattfindenden Umstellung der öffentlichen Netze von ISDN auf »All IP« kommt es mitunter zu Übertragungsfehlern oder -abbrüchen bei Faxe. Solche Probleme lassen sich meist bereinigen oder schon im Vorfeld vermeiden, wenn die erforderlichen Anpassungen an der Faxlösung vorgenommen werden.

Studie: Bitkom Research, 2016

Telekom Deutschland

Bei ISDN-Kündigung klug reagieren

Die Telekom Deutschland GmbH kündigt im Zuge ihres Netzumbaus jetzt zunehmend auch mittelständischen Unternehmen den vorhandenen ISDN-Anschluss für TK-Anlagen. Zugleich ist es das Ziel des Bonner Konzerns, die »Noch-Kunden« von der Abwanderung zu einem alternativen Provider abzuhalten und als Nutzer ihrer neuen All-IP-Anschlüsse zu gewinnen.

Trifft das Kündigungsschreiben der Telekom ein, besteht dringender Handlungsbedarf, aber kein Grund zur Panik.

Damit bei der nun zwangsläufig anstehenden Veränderung nichts schiefläuft, sollten Betroffene sich umgehend an ihr ITK-Systemhaus wenden. Mit der fachkundigen Beratung und technischen Unterstützung kann das für das jeweilige Unternehmen optimale Migrationsszenario ermittelt und professionell umgesetzt werden. (Siehe auch den Fachbericht in: DISPLAY Nr. 1-2016)



Foto: shutterstock.com

Die nächste ISDN-Kündigungswelle der Telekom erreicht den Mittelstand.

Neuregelung in Kraft

Freie Router-Wahl jetzt möglich

Seit dem 1. August 2016 müssen Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze ihre angebotenen Netzanschlüsse so eingerichtet haben, dass Anwender frei am Markt erhältliche Router daran betreiben können. Dabei müssen unabhängig vom eingesetzten Gerät die Dienste des Providers weiterhin zur Verfügung stehen. Insbesondere geschäftliche Anwender profitieren durch

die neue Wahlfreiheit, da sie jetzt das für ihren jeweiligen Geschäftszweck optimale Anschlussgerät auswählen können. Mitunter hatten diese beispielsweise in einem Ladenlokal oder einem Niederlassungsbüro zwangsweise Anschlussgeräte einsetzen müssen, deren Funktionen und Bauausführung lediglich für den Heimnutzer konzipiert waren.

Für die geschäftliche Anwendung bestehen jedoch in der Regel höhere Anforderungen, z. B. hinsichtlich garantierter IT-Sicherheit, Ausfallsicherheit oder Ersatzstromversorgung. Wer jetzt einen neuen Anschluss-Router im Unternehmensbereich verwenden möchte, erhält bei seinem Systemhaus neutrale Beratung und fachkundige Unterstützung.



Foto: shutterstock.com



**Flexibel und mobil –
wie die Kommunikationstechnik
das Arbeitsleben verändert**

Der moderne Arbeitsplatz

Moderne Kommunikationstechnik sorgt dafür, dass wir nicht nur im eigenen Büro alle wichtigen Informationen im Blick und Kommunikationsmedien im Griff haben. Lesen Sie hier, worauf es bei der Realisierung professioneller Lösungen ankommt.

Keine Frage: Das klassische Büro genießt ungebrochen einen hohen Stellenwert als vorrangiger Ort der Arbeit. Folgerichtig befinden sich dort – an einem zentralen Platz – die täglich benötigten Arbeits- und Kommunikationsmittel, vorne an Telefon und Computer mit den jeweiligen Funktionen und Anwendungen. Doch immer häufiger wird dieses tradierte Modell der Arbeitserbringung durchbrochen. Die Gründe dafür sind vielfältig. Sie reichen von steigender Mobilität von Mitarbeitern über veränderte Formen der Projektarbeit mittels virtueller Teams bis zu der Realisierung weiter flexibilisierter Kommunikations- und Geschäftsszenarien.

Gestiegene Mobilitätsanforderungen gestalten

Mitarbeiter arbeiten auch im Homeoffice und auf Reisen. Oder sie pendeln beispielsweise im Rahmen eines Projekts zwischen Standorten des Unter-

nehmens. Der flexible Wechsel des Arbeitsortes ist dann besonders einfach in den Arbeitsablauf integrierbar, wenn der Mitarbeiter jederzeit und von jedem Ort mit den jeweiligen Endgeräten (Büro- oder Mobiltelefon, PC oder Laptop/Tablet) auf die erforderlichen Daten und Anwendungen zugreifen kann. Moderne Kommunikationslösungen ermöglichen darum, dass Kommunikationsdaten und Anwendungsprogramme auf den verschiedenen genutzten Endgeräten wie gewünscht zur Verfügung gestellt werden.

So können beispielsweise die Funktionen des aus dem Firmenbüro vertrauten Systemtelefons wie Adressbuch, Anruflisten oder andere Funktionen mit einer Softwareergänzung, einem sogenannten Client, einfach auf ein Smartphone oder Tablet übertragen werden. Die Integration und fortwährende Synchronisierung der Daten erfolgt im Hintergrund.

Manche Firmen mit erhöhten Mobilitätsanforderungen gehen noch einen

Schritt weiter und richten spezielle Arbeitsareale ein, deren einzelne Plätze nicht bestimmten Personen zugeordnet sind. Zugleich steht an jedem Platz eine Stromversorgung für die energiehütrigen, mobilen Endgeräte zur Verfügung, und der Netzzugang wird in der Regel über ein gesichertes WLAN gewährleistet. So können etwa Außendienstmitarbeiter, die gelegentlich zu kurzen Besprechungen in die Zentrale kommen, die anfallenden Zwischenzeiten einfach und produktiv nutzen.

Virtuelle Teams

Zunehmend sind Mitarbeiter auch in verteilten und wechselnden Projektteams tätig. Sie arbeiten dabei mit Kollegen und externen Partnern über mehrere Standorte, Organisationseinheiten oder sogar Kulturregionen hinweg zusammen und müssen darum vermehrt Absprachen und Entscheidungen über räumliche Distanzen treffen. Dies stellt völlig neue Anforderungen an eine in-

tensive, effiziente und vor allem zeitnahe Kommunikation, um Reibungsverluste zu vermeiden. Hier bewähren sich Tools für die Durchführung von Onlinekonferenzen, bei denen auch gemeinsam Dokumente betrachtet und bearbeitet werden können. Wer einmal einen Vertragstext oder eine Architektur-skizze in einer Telefonkonferenz diskutiert hat, weiß die großen Vorteile zu schätzen: Alle Beteiligten einer Befragung haben stets die gleiche Dokumentenstelle vor Augen, Missverständnisse oder eine versehentliche, mehrfache Bearbeitung durch verschiedene Teammitglieder können nahezu ausgeschlossen werden. Auf diese Weise verbessert und beschleunigt moderne Kommunikationstechnik als Ergänzung zu Präsenztreffen die tägliche Teamarbeit wirkungsvoll.

Videokommunikation clever nutzen

Auch Lösungen für Videokonferenzen haben in den letzten Jahren gewaltige Fortschritte gemacht. Vorbei ist die Zeit, in der für den professionellen Einsatz der in der Regel hochpreisige und eher starre Videokonferenzraum im Vordergrund stand – und am Ende nur für wenige Unternehmen in der Anschaffung sinnvoll war. Immer beliebter wird indes die Videokommunikation direkt am jeweiligen Arbeitsplatz. Über spezielle Videotelefone, den Rechnerbildschirm oder mobile Endgeräte sind solche Lösungen sehr einfach und flexibel nutzbar.

Oft besitzt das Bewegtbild dabei eher eine unterstützende Funktion für die Kommunikationspartner. Dies kann bei Erstkontakten mit Kunden der Fall sein oder wenn Teammitglieder sich aufgrund großer räumlicher Entfernung selten oder gar nicht begegnen. Generell gilt: Video ist umso sinnvoller, je wichtiger auch die Mimik und Gestik der Teilnehmer einer virtuellen Besprechung sind. Das kann etwa bei Vertragsgesprächen wertvoll sein, oder wenn es gilt, Sprachbarrieren zu überwinden. Bildauflösung und -größe müssen dann allerdings ausreichend sein, da bei ei-

ner zu kleinformatigen, unscharfen Darstellung die nonverbalen Informationen nur unzureichend erkennbar sind.

Bilder sagen mehr als tausend Worte

Ein weiterer, oft noch unterschätzter Anwendungsbereich liegt im Zeigen von Objekten per Videokonferenz: So kann beispielsweise ein Servicetechniker bei einer schwierigen Reparatur beim Kunden dem passenden Spezialisten das Problem mittels Kamera zeigen und so effektiver gemeinsam die schnelle Problembehandlung herbeiführen. Manche Produktionsunternehmen rüsten be-

muss der Anrufer gezielt an einen der gerade verfügbaren Kollegen weitergeleitet werden. Die Lösung: Mittels Präsenzinformation kann der Mitarbeiter den Erreichbarkeitsstatus des Kollegen mit einem Blick überprüfen, noch bevor er den Kunden – womöglich nutzlos – weiterverbindet. Die Integration mit anderen Anwendungen, die beispielsweise auf Kundendatenbanken (CRM) oder auf das Warenwirtschaftssystem (ERP) zugreifen, machen die Prozesse noch »smarter«: Alle für das Kundengespräch relevanten Informationen stehen den jeweiligen Mitarbeitern beim Anruf gleich zur Verfügung. Die integrierte Bereitstellung dieser Informati-



Nicht nur im Bereich der büroorientierten Arbeit:
Moderne Kommunikationslösungen unterstützen die Prozessverbesserung in unterschiedlichsten Branchen und Einsatzgebieten.

Grafik: VAF

reits ihr Personal für die Maschinenwartung, aber auch in der Fertigung standardmäßig mit Lösungen für Videokommunikation aus: Im Bedarfsfall ist ein leitender Ingenieur zur Bewertung eines Sachverhalts schnell hinzugezogen. Das kann viel Zeit sparen, Unterbrechungszeiten reduzieren und dazu beitragen, Fehler zu vermeiden.

Information dann, wenn sie gebraucht wird

Als sehr nützlich für moderne Kommunikationskonzepte erweisen sich Präsenzinformationen: Nimmt beispielsweise ein Mitarbeiter einen Kundenanruf an, stellt aber im Verlauf des Gesprächs fest, dass nur bestimmte Fachkollegen weiterhelfen können, so

onsbündel auf ortsgebundenen wie auf mobilen Endgeräten trägt nicht nur dazu bei, dass die Kundenzufriedenheit wächst, auch der Austausch in verteilten Teams lässt sich so verbessern.

Fazit

Die aufgeführten Beispiele machen deutlich: Moderne Kommunikationslösungen tragen den aktuellen Anforderungen an Flexibilität sowie Mobilität der heutigen Arbeitswelt umfänglich Rechnung und gehen weit über den klassischen, rein verbalen Austausch eines Telefonats hinaus. Greifen die gewünschten Medien sowie Anwendungen intelligent vernetzt und nahtlos ineinander, so unterstützen sie den täglichen Arbeitsfluss wirkungsvoll.

Buchtipp

Die Kunst, die Arbeit zu genießen

Erfolg und neue Lebensfreude im Job

Ist Wohlbefinden ein Wirtschaftsfaktor? Können wir unsere Arbeit wie ein Stück Schokolade genießen?



Quelle: Kreuz Verlag

Ja, sagt die Psychologin Ilona Bürgel. Mit den Erkenntnissen der Positiven Psychologie zeigt sie, wie unser Beruf (wieder) zum Glücksfaktor werden kann. Denn das Leben findet nicht erst nach Feierabend statt! Die Autorin erklärt, wie wir Genuss und Lebensfreude in den Berufsalltag holen und ohne Stress erfolgreich sein können. Dr. Ilona Bürgel studierte und promovierte im Fach Psychologie in Leipzig und schloss aufbauend ein Management-Studium in New York und Exeter (UK) an. Seit 1997 ist sie als freie Autorin und Referentin tätig und lehrt an der internationalen Managementschule in Aarhus (Dänemark).

Ilona Bürgel

Die Kunst, die Arbeit zu genießen

Kreuz Verlag, 2014

176 Seiten, kartoniert

ISBN-13: 978-3-451-61300-5

14,99 Euro

Zahl des Monats

71
PROZENT



Foto: totolia.com

Können Sie sich vorstellen, dass Sie sich einen Mobilfunk-Chip unter die Haut injizieren lassen? Darauf antworteten bei einer europaweiten Untersuchung 71 Prozent der Befragten mit »ja«, wenn sie dadurch Anwendungen wie die medizinische Überwachung von Vitaldaten oder den direkten Einlass in z. B. Discotheken nutzen könnten. Deutschland zeigt sich da vorsichtiger: Knapp die Hälfte (49 Prozent) der befragten Deutschen würde sich niemals einer solchen Chipimplantation unterziehen wollen.

www.kaspersky.de



LEXIKON

Internet of Things

Was ist eigentlich das Internet der Dinge?



Grafik: shutterstock.com

Rund 28 Milliarden Geräte werden einer Schätzung zufolge in fünf Jahren über das Internet vernetzt sein. Der Prognose zufolge bleibt nahezu kein Bereich des Lebens und der Wirtschaft ausgespart. Der Begriff Internet of Things (IoT), auf Deutsch: Internet der Dinge, beschreibt, dass immer mehr in Produkte eingebettete Computer den Menschen unterstützen, mitunter ohne überhaupt aufzufallen. Maschinen sowie deren einzelne Bauteile, aber auch Waren und Alltagsgegenstände wie z. B. Sportbekleidung und Uhren (Smartwatches) werden mit Sensoren und Funkchips ausgestattet – und kommunizieren per Funkverbindung über das Internet miteinander sowie mit dem Menschen. Durch die Verbreitung von IoT-Anwendungen muss mit einem drastischen Anstieg der Anzahl kleiner Datenpakete gerechnet werden, was die öffentlichen und privaten Übertragungsnetze vor neue Herausforderungen stellen wird. Wegen der drastisch steigenden Zahl von benötigten öffentlichen Internetadressen wird auch der Wechsel vom alten Internetprotokoll der Version vier (IPv4) auf die neue Version IPv6 erforderlich. IPv4 ermöglicht nur rund 4,3 Milliarden Adressen, IPv6 hingegen nahezu unerschöpfliche 340 Sextillionen. Das ist eine Zahl mit 36 Nullen.

Innovationen von damals

Das »Fern-Seh-Sprechen« brauchte mehr als einen Anlauf

Schon Ende der 1870er-Jahre kursierte durch die Presse, dass man mit dem gerade erfundenen Telefon wohl auch »Licht übertragen« könne, und man nannte dies »Telephonoscopie«. Zunächst blieb es jedoch Visionären wie Jules Verne überlassen, in ihren Romanen den Gedanken der – heute würde man sagen – Videotelefonie auszumalen.

Das erste Bildschirmtelefon wurde dann 1929 auf der 6. Funkausstellung in Berlin vorgestellt, entwickelt von Gustav Krawinkel und für viele Zeitgenossen eine Sensation. Die damalige Reichspost installierte daraufhin in Berlin und Leipzig erste Bildtelefonzellen.

Doch trotz publikumswirksamer Präsentation auf der Leipziger Messe 1936 blieb der Erfolg aus, u. a. wegen zu hoher Gebühren. Der Beginn des Zweiten Weltkrieges verhinderte einen weiteren Ausbau des Bildtelefonnetzes. Bereits verlegte Kabel wurden dem Militär überlassen. 1997 startete die Deutsche Telekom mit der Kampagne »Das Bildschirmtelefon kommt!« einen neuen Anlauf, der jedoch ebenfalls scheiterte. Erst nach der Jahrtausendwende ermöglichen neue Verfahren der Bildkompression sowie zunehmend schnelle Übertragungsnetze letztlich die Etablierung der Videotelefonie.



Foto: Museumsstiftung Post und Telekommunikation

Werbung für Bildtelefonzellen in den 1930er-Jahren



Zu guter Letzt

Auch wenn es mal nervt: Handy-Blocker sind verboten

Er wollte doch nur seine Ruhe vor den dauernden Handytelefonaten in der U-Bahn haben. Am Ende verurteilte ein New Yorker Gericht im Sommer dieses Jahres den wehrhaften Rentner zu einer saftigen Geldstrafe. Sein Vergehen: Mit einem unter dem Mantel versteckten Funkblocker hatte er kurzerhand die Mobilkommunikation im Bahnabteil lahmgelegt. Solche Geräte, auch »Jammer« genannt, sind leicht im Internet zu erhalten. Allerdings ist schon der Besitz, auch in Deutschland, verboten. Wer mit einem Störsender einen Notruf verhindert, wird zudem strafrechtlich belangt. Nicht verboten ist es indes, einen lautstarken »Telefonisten« höflich darum zu bitten, etwas leiser zu sprechen.

Telefonieren in öffentlichen Verkehrsmitteln mit Rücksicht auf die anderen Fahrgäste erspart so manchen Ärger.

Impressum

Ausgabe 2-2016

Produktion:
VAF Bundesverband
Telekommunikation e.V.,
medienwerkstatt
(www.vaf-ev.de)
Otto-Hahn-Straße 16, 40721 Hilden

Redaktion: Martin Bürstenbinder
(V.i.S.d.P.), Folker Lück, Mathias
Hein, Julia Noglik (Assistenz)

Layout: Uwe Klenner
Lektorat: Stephanie Esser

Die veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Alle Angaben/Daten wurden nach bestem Wissen erstellt, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.

Ausblick

Museumsexperten seit drei Jahrzehnten

Seit über 25 Jahren sind wir im Bereich Museen tätig. Ein spannendes Umfeld, gilt es doch, hochwertige Exponate gegen Einbruch- und Brand zu sichern. Schon 2008 haben wir – basierend auf unseren Erfahrungen bei der Sicherung

von Spielbanken – zusammen mit einem renommierten Hersteller eine spezielle Videolösung für Museen erarbeitet. Neben der Videotechnik betreuen wir die Brandmelde-, Einbruchmelde- und elektromechanischen Schließanlagen, stets

dem neuesten Stand der Technik angepasst. Ebenso Sprachalarmierungs-zutrittstechnik und natürlich auch die Telekommunikationslösungen der jeweiligen Museen. Mehr dazu in der DISPLAY-Frühjahrssausgabe 2017.



IT-Spezialist Timm Hachmann

Seit einem Jahr dabei

Nachwuchskräfte erfolgreich gewonnen

Die AfD hat neue, tatkräftige Mitarbeiter eingestellt: Daniel Biermann und Timm Hachmann sind vor genau einem Jahr bei der AfD im Service gestartet.

Daniel Biermann besitzt einen Meistertitel im Metallbau und brachte bereits Erfahrungen im Bereich des Einbruchschutzes mit, Timm Hachmann kommt aus dem IT-Umfeld. Beide sind Familienväter und haben sich gut in das Team der AfD integriert. Daniel Biermann lebt in Schwerin und unterstützt mit unserem Team vorrangig die Kunden in Mecklenburg-Vorpommern. Der Name Biermann ist bei vielen unserer Kunden bereits gut bekannt: Holger Biermann, der Vater von Daniel Biermann, ist seit rund 20 Jahren im Unternehmen tätig. Timm Hachmann lebt im Süden Schleswig-Holsteins und unterstützt die Kollegen in Hamburg. Beide sind zwischenzeitlich im Bereich der Brand- und Einbruchmelde- sowie der Zutrittssysteme ausführlich geschult worden. Wir freuen uns über den erfolgreichen Einstieg und wünschen beiden Mitarbeitern alles Gute!



Fotos: © AfD

Der Meister Daniel Biermann ist für uns in Mecklenburg-Vorpommern unterwegs.

Neue Website geht an den Start

Manche sagen, es hat zu lange gedauert! Nach über 12 Jahren haben wir uns entschlossen, unsere Website neu zu gestalten. Vieles hat sich in den vergangenen Jahren weiterentwickelt. Die aktuellen Themen finden Sie künftig auf unserer Website. Das neue Erscheinungsbild ist von unserem Mitarbeiter Jörg Giencke erstellt worden und geht am 01.10.2016 online. Es soll insbesondere den Nutzern von Smartphones eine schnellere Verfügbarkeit und bessere Darstellung bieten. Klicken Sie doch mal rein!

www.afd-deutschland.de

Verabschiedung zum Jahresende

Nach über 12 Jahren als Teilzeitbeschäftigte in der Buchhaltung der AfD scheidet zum Jahresende Irene Brelle altersbedingt aus dem Unternehmen aus. Frau Brelle hat uns bisher einmal wöchentlich unterstützt. Wir sagen herzlich Danke und wünschen Frau Brelle alles Gute und einen glücklichen Ruhestand.



Allgemeine Fernsprech- und Datenanlagen Deutschland GmbH

Fangdieckstraße 75 b
22547 Hamburg

Telefon: 040 85385-3
Telefax: 040 85385-55

info@afd-deutschland.de
www.afd-deutschland.de

Für Fragen und Anmerkungen zu Themen rund um die Kundenzufriedenheit melden Sie sich bitte unter 0800 8538538 oder unter display@afd-deutschland.de